

TITULO 83: EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO
CAPITULO I: LA COMISION DE COMMERCIO DE ILLINOIS
SUBCAPITULO f: UTILIDAD DE TELEFONO

PARTE 735

LOS PROCEDIMIENTO ES GOBERNADO EL ESTABLECIMIENTO DE CREDITO,
COBROS, DEPOSITOS, TERMINANCION DE SERVICIO DE Y DISTRIBUCION
DE DIRECTORIOS DE TELEFONO PARA UTILIDADES TELEFONICAS
EN EL ESTADO DE ILLINOIS
(Orden General 218)

Sección

735.10	Definiciones
7.35.20	Poliza
735.30	Escope y Aplicacion
735.40	Discrúminación Prohibia
735.50	Variación
735.60	Clausula de Salvedad
735.70	Cobros al Consumidor
735.80	Arreglos De Pagos Diferidos
735.90	Fecha Preferida
735.100	Aplicantes De Servicio
735.110	Consumidores Actuales
735.120	Depositos
735.130	Discontinuación 0 Reuso de Servicio
735.140	Provision de Enfermedad
735.150	Pago Por Servicio
735.160	Cobros Vencidos
735.170	Cargo de Servicio Restaurado
735.180	Directorios
735.190	Procedimiento de Dispute
735.200	Procedimiento de Que ja de la Comision
735.210	Notificación Publica de Las Reglas De La Comision
735.220	Segundo Idioma
735.230	Liberta de Información W Consumidor
Apendice A	Notificación de Discontinuación de Servicio
Apendice B	Requerimeimentos para evitar la discontinuación de Servicio el evento de una de enfermedad
Apendice C	El Aviso de Publico Conreferencia a Disponibilidad de esta Parte

TITULO 83: EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO
CAPITULO I: LA COMISION DE COMMERCIO DE ILLINOIS
SUBCAPITULO F: UTILIDAD DE TELEFONO
(Orden General 218)

Los procedimientos gobernando el establecimiento de crédito, cobros, depósitos, terminación de servicio y distribución de directorios de teléfono para utilidades telefónicas en el estado de Illinois (Orden General 218).

Sección 735.10 Definiciones

"Aplicante" - una persona que aplica para servicio Telefónico de Comunicación. Esto incluye personas buscando volver a tener su servicio conectado después de que la compañía inició la terminación de servicio.

"Servicio para Negocio" - es un servicio telefónico donde el uso será primordialmente o substancialmente comercial, profesional, institucional o de otra forma de naturaleza ocupacional así como sea definida en las tarifas de la compañía.

"Compañía" - la compañía telefónica bajo jurisdicción de la comisión de Comercio de Illinois.

"Comisión" - la Comisión de Comercio de Illinois.

"Consumidor" - cualquier persona que está en acuerdo de pagar por los servicios de comunicación telefónica que provee la compañía de teléfonos.

"Discontinuación" - cuando el servicio de comunicación telefónica es **desconectada temporalmente** (10 días o menos).

NSF Check - cualquier documento negociable regresado por un banco, una institución de ahorros, o otra institución elegible que es regresado por esa institución con cualquier de las siguientes instrucciones.

- fondos insuficientes
- fondos incolectables
- cuenta cerrada
- cuenta frizada
- no existe una cuenta o cuenta frizada

"Persona" - una persona, firma, asociación, corporación, municipalidad, cooperativa, organización, agencia gubernamental, una fundación de bienes y raíces, o cualquier otra, entidad legal.

"Servicio Residencial" - un servicio telefónica donde el mayor uso del servicio es de una naturaleza social o doméstica y uso para negocios es solo incidental: y si el servicio es en un local residencial o en el caso de una combinación de un negocio y un local residencial donde el servicio es usado, tal tendrá que ser verdaderamente un lugar residencial, así como sea definida en las tarifas de la compañía.

"Terminación" - desconexión permanente de servicio de telecomunicación.

"Usuario" - Cualquier persona que usa el servicio que provee la compañía bajo la comisión de comercio de Illinois.

Sección 735.20 Poliza

El propósito de esta parte es establecer reglas y procedimientos que sean justas y equitativas que gobiernan crédito, cobros, depósitos and terminación de servicio para utilidades telefónicas, tomando en cuenta la obligación de la compañía, el cliente, el aplicante y el usuario para demostrar buena fe en todas transacciones y disputas.

Sección 735.30 Escope Y Aplicacion

- a) Esta parte aplican a toda compañía de teléfonos bajo la jurisdicción de la Comisión de Comercio de Minois y sera quién regule.
 - 1) establecimiento de procedimientos gobernando elegibilidad de servicio, cobros, depósitos y formas de pago; y
 - 2) establecimiento de condiciones bajo cual el servicio pueda ser desconectado o terminado.
- b) Excepto que de aquí en adelante sea de otra forma proveniente que esta parte formen los requirements generales mínimos y aplicarán a cualquier utilidad pública definida como tal por el Illinois Public Utilities Act, que actualmente es o de aquí en adelante será comprometido en proveer servicio telefónico y que esta bajo la jurisdicción de la comisión.
- c) Esta parte reemplazarán cualquier variación, regla, regulación o condición de servicio que cualquier utilidad telefónica presentemente tenga en sus archivos con la Comisión. Si cualquier valuación, regla, regulación o condición de servicio o proporción de tal, fallen de convocar con los requirements en esta orden, la utilidad volverá a archivar tal valuación, regla, regulación o condición de servicio para conformar con las provisiones de esta orden dentro de 90 días de la fecha de efectividad. Cualquier valuación, regla, regulación, o condición de servicio para conformar con las provisiones de esta orden dentro de 90 días de la fecha de efectividad. Cualquier valuación, regla, regulación, o condición de servicio o proporción de aquí en adelante que falle en convocar con los requirements mínimos generales en esta orden serán considerados nulos e invalidos 91 días después del día de efectividad de esta parte.

Sección 734.40 Discriminación Prohibida

Ninguna utilidad (compañía podrá discriminar o penalizar un usuario por el ejercicio de cualquier derecho o remedio concedido por esta parte.

Sección 735.50 Variación

La comisión, en aplicación de una compañía, consumidor, aplicante, o usuario por su propia moción, podrá conceder una variación temporal o permanente de esta parte en casos individuales donde la comisión encuentra que: a) La provisión tal cual la variación fue concedida no es estatualmente mandatoria. b) Ningún partido será dañado por el concedimiento de la variación.

- e) La regla de donde la variación fue concedida sería, en un caso particular, irrazonablemente o innecesariamente problemática.

Sección 735.60 Clausula de Salvedad

La adopción de esta parte en ninguna forma excluirán la Comisión de alterar o enmendar, en total o en parte, o de requerir o autorizar reglas que contienen otras provisiones cuando sea en el interes público hacerlo.

Sección 735.70 Cobros al Consumidor a)

Procedimientos de Cobros:

Cobros al consumidor serán despachados mensualmente y serán escritos en maquina. Cobros serán detallados y puestos adelante en Sección (b) de esta Sección.

b) Detalles de Cobros

- 1) Todos los cobros para consumidores residenciales y de negocios pequeño, tendrán una detafiación de cobros. Detalles de cobros mensuales incluirán pero no seran limitados a:
 - A) acceso de intercambio (servicio local basico asj como lo pida el usuario). B) servicio local.
 - C) servicio de area extendido. D) equipo.
 - E) mejoramiento y otros servicios locales.
 - F) el periodo de tiempo por cual el servicio local y cargos de equipo apliquen.
 - G) si una compañía local de intercambio la tamado responsabilidad de colectar llamadas telefónicas de larga distancia, incluirá un detalle de todas las llamadas de larga distancias que sean cargadas a la cuenta, incluyendo, pero no limitado a fecha y tiempo de la llamada, la valuación que aplica a la llamada, la duración de la llamada en minutos, la destinación de la llamada, o el punto de origen para colectar y/6 llamadas de tercera persona.
 - H) el numero de teléfono, de la oficina de negocio de la compañía apropiada.
 - I) la fecha de vencimiento M cobro.
 - J) una lista separada de lo siguiente: cargos adicionales debidos al impuesto de mensajes M estado, impuesto municipal de mensajes, impuesto municipal del consumidor y impuesto federal sobre consumo.
- 2) Sobre petición, una compafflia proveerá a sus consumidores un detalle de servicios y cargos de equipo (pero excluyendo cobros de mensajes de unidas cuales son proveidos en el impuesto de la compañía) una ves cada año gratis. Este detalle tambien incluirá el numero de teléfono de la oficina de la compañía local de negocio que el consumidor podra ponerte en contacto con para recibir mas información sobre servicio, el cobro del equipo esta estipulado en tal detallación.
- 3) Donde una compañía puede proveer un cobro detallado por mensajes locales, el consumidor puede pedir que la compañía porvee tal mensage de unidad detallado por un periodo de cobro gratis - una ves cada seiz meses o si un dispute de buena voluntad existe sobre la exactitud del cobro. Esta renunciación de cobros no aplicará a consumidores que contratan con la compañía para detalles de mensajes mensuales.

c) Entrega de Cobros

Los cobros del consumidor seran mandados por el correro de los Estados Unidos o por otras formas seran entregado en sobres e incluirán un sobre para el pago del consumidor de sus cobros.

d) Tranferencia de cobros por servicio debido

Cargos por servicio de un negocio no seran transferido a un cobro por servicio residencial, asj como cobros de servicio residencial no seran transferidos por cobros de un negocio. Una compañía puede transferir cobros a otra cuenta del mismo consumidor de la misma clase (negocio o residencia) cuando el cobro total no es pagado despues de la fecha de vencimiento.

e) Ajustos de Servicio Interumpido

En el cuento que el servicio basico del constinúdor (... residencial, de negocio, PBX) es interumpido y es mantenido fuera de servicio por mas de doce (12) horas despues de ser reportado o se encuentra fuera de servicio, ajustamientos propios deben de ser hechos a la cuenta del consumidor con un minimo de credito por 24 horas. El ajustamiento sera pro valuado como parte del cobro mensual por servicio de intercambio local por el periodo de dias cuando el servicio estuvo inoperativa y sera cumplido por un credito al cobro subsecuente de servicio telefónico. Un cheque sera enviado si en el cobro final no hay un balance debido. Esta provision no aplicará cuando el servicio es interumpido por:

- 1) negligencia o una acción premeditada,
- 2) el consumidor provee facilidades, o
- 3) quiebra del sistema eléctrico donde el consumidor surte tal poder eléctrico.

f) Llamadas De Tercer Persona

En llamadas de tercer número la operadora puede intentar verificar la autoridad del cobro a la tercer persona, llamando a la tercer persona para obtener permiso de cobrar a ese número. Cualquier llamadas de tercer persona cuales son cobradas pero no aceptadas por el partido a quien se le haiga cobrado será removido del cobro; al menos que se hubiera verificado en acuerdo con este párrafo.

g) Servicio Que No Ha Sido Cobrado

- 1) Cobros de servicio que sean sumitidos por una compañía tienen que ser rendidos dentro un (1) año de la fecha en cual el servicio fue sumitido. Ningun consumidor será responsable por servicio que no sea cobrado después de un (1) año. Pero, una compañía no es limitada al año mencionado en este párrafo, si la compañía tiene razón(es) de creer que hubo una forma ilegal de obtener servicio sin pago y donde la compañía ha notificado al consumidor antes de desconectar el servicio.
- 2) Cuando delincuencia ocurre siguiendo la distribución de un cobro por servicio que anteriormente no fue cobrado, con excepción donde el consumidor ha evitado pago, como ha sido descrito en el párrafo anterior, la compañía podrá repasar el cobro con el consumidor y aceptar recibir pagos hacia la liquidación del total de servicio no cobrado sobre un periodo que sea mutuamente establecido por la compañía y el consumidor afectuado. Este periodo será siquiera tan largo como el periodo de servicio proveido donde no fue cobrado o por lo que se cobro muy poco.

h) Reembolso

En el evento que un consumidor pagar pa la cuenta someter en la utilidad de teléfono y un cobro es después fundar por incorrecto debido a un error uno u otro en pedir más que el publicque tarifa, en medidacin el cantidad o volumen de servicio dado que, o en pedir para el incorrectó categoría de servicio, el utilidad que muera reembolso el cobrarde más con interés de la fecha de pago excesivo por un consumidor.

i) Cobros De Peaje Especiales

- 1) Si el consumidor acumula cargos demasiados altos por llamadas de peaje en un periodo corto de tiempo y el record indica que pago satisfactorio no podrá ser hecho en tal aumento, la compañía pondrá un cobro de peaje especial. Tales cobros de peaje especiales serán vencidos en diez (10) días de la fecha de cobro, siete (7) días si es enviado en persona.
- 2) Una compañía puede rendir un cobro de peaje especiales a un consumidor residencial solo durante 24 meses de servicio de telefono de tal consumidor. Como quiera, tal limitación no se podrá imponer en el caso de consumidores de negocio.
- 3) Por el proposito de esta sección, (i) un cobro de peaje demasiado alto será considerado ser un aumento en exceso de 175% del aumento promedior de los cobros do peaje por los últimos tres meses o un cobro de peaje promedior por esa clase de servicio si datos actuales por los tres meses no son adqueribles.

Sección 735.80 Arreglos De Pagos Diferidos a)

Aplicabilidad

Consumidores residenciales que esten en deuda a una compañía por servicio de utilidad tendrá la oportunidad de hacer arreglos con la compañía para retirar la cantidad delincente por pagos periodicos

referidos de aquí en adelante como un Arreglo de Pagos Diferidos. Todo aplicante por servicio, consumidores que no sean residencial y consumidores que han fallado de hacer un pago dentro de tal plan durante los últimos doce (12) meses, que están en deuda a una compañía por servicio de utilidad vencido, podría tener la responsabilidad, a la discreción de la compañía, de hacer arreglos con la utilidad de retirar la deuda en pagos periódicos referidos de aquí en adelante como Arreglos de Pagos Diferidos.

b) Términos y Condiciones

Los términos y las condiciones de un Arreglo de Pagos Diferidos serán determinados por la compañía después de considerar lo siguiente:

- 1) el tamaño de la cuenta vencida;
- 2) la habilidad del consumidor o el aplicante de pagar;
- 3) la historia de pagos del consumidor o aplicante;
- 4) razones por delincuencia; y
- 5) cualquier otro factor en relación a las circunstancias del consumidor o el aplicante de servicio.

Una compañía no podrá exigir que un aplicante de servicio residencial o un consumidor residencial pague más de 1/4 de la cantidad debida a la hora de entrar al Arreglo de Pago Diferido. La compañía podrá requerir que un aplicante para servicio de negocio o un consumidor **negociante pague no** más de 1/3 de la cantidad sobre saliente y debido a la hora de entrar en el Arreglo de Pago Diferido.

d) Arreglo Deberá Estar Escrito

Un Arreglo de Pago Diferido estará escrito con una copia proveída al aplicante o consumidor y será conforme a los siguientes requisitos:

- 1) el aplicante o el consumidor será requerido pagar todos los cobros que vengan para servicio de utilidad para la fecha vencida; y
- 2) el aplicante o el consumidor retirará la cantidad delincente en acuerdo con los términos del Arreglo para Pago Diferido.

e) Desconexión y Delincuencia

Si un aplicante o un consumidor será delincente sobre cualquier pago vencido bajo el Arreglo de Pago Diferido, todo el aumento debido consiguiente al arreglo, será pagable inmediatamente y una compañía tendrá el derecho de discontinuar el servicio, consiguiente a notificación propia.

Sección 735.90 Fecha Preferida

Cuando un consumidor establece la inhabilidad irregular de pagar un cobro en la Fecha de Vencimiento (Sección 735.160 (a)) debido a atenuantes circunstancias, tal como el recibimiento de un cheque mensual de seguro social o cheque de beneficio que estén fuera del ciclo del cobro, una compañía proveerá una Fecha Preferida de Pago para ese consumidor, no en exceso de diez (10) días después de la Fecha de Vencimiento. Si el consumidor falla de pagar para la Fecha Preferida de Pago más de una vez en un período de seis meses, el arreglo podrá ser cancelado y la Fecha de Vencimiento original reestablecida.

Sección 733.100 Aplicantes De Servicio

- a) Cuando la tarifa de una compañía provee para varios tipos de servicio en un intercambio, el aplicante será aconsejado de servicio para un partido con el cargo más bajo en un mes por cualquier equipo rentado o el precio de compra más bajo por equipo del mercado de compañía por el tipo de servicio solicitado (sea de negocio o residencial).

- b) Como parte del primer cobro rendido por servicio de utilidad a un consumidor nuevo residencial o de un negocio especializado, una compañía proveerá al consumidor con una lista de todos los servicios y el equipo telefonico rentado que será proveido a ese consumidor, con un detalle de cargos mensuales aplicables de allí en adelante. Tambien el primer cobro enseñará el cobro local mas bajo adquerible por el tipo de servicio rendido.

Si el consumidor notifica a la compañía dentro de 20 dias despues de recibir su primer cobro donde el consumidor no desee recibir ciertos servicios o equipo, la compañía eliminará tal servicios o equipo de la cuenta de consumidor.

El consumidor será responsable por todo uso mensual y cargos de instalación incurridos por el uso de tal servicio y equipo. De caulquier modo ninguna compañía cobraft por la documentación o por el cobro del servicio de ordenar tal acción.

- c) Una compañía te ' ndra que establecer procedimientos escritos de requerimientos para el establecinúento de credito de cambio.
- d) Una compañía proveerá una lista de información de credito aceptable, consiguiente a sus impuestos a cada aplicante que es requerido proporcionar información de credito. Esta lista indicará la orden de **preferencia de esta información al hay alguna**, e indicara que información tal aplicante tendra que **proporcionar para** obtener servicio.
- e) 1) Si un aplicante de servicio no pudiera proveer información de credito satisfactorio, la compañía podra rehusar proveer servicio al menos que el aplicante proporcione un deposito consiguiente a la Sección 735.120.
- 2) Para aplicantes de servicio residencial, credito satisfactorio sera basado en los siguientes estandartes:
- (A) El aplicante tiene verificación de servicio con cualquier compañía telefonica por los ultitnos 12 meses y el record de pago en tal cuenta es satisfactorio, el aplicante podria obtener servicio sin deposito.
 - (B) Si el aplicante no hubiera pagado por servicio anteriormente rendido o el servicio anterior hubiera sido desconectado por falta de pago, la compañía podria requerir un deposito antes de la conección del servicio telefonico.
 - (C) Si el aplicante tiene servicio que no podra ser verificado, o si el aplicante tuvo servicio por menos de un ano, se solicitafa al aplicante proveer prueba de:
 - i) que es dueno de casa;
 - ii) empleo de 2 anos o mas con el presente patron;
 - iii) ta~eta de credito con una de las mayores companias petroleras;
 - iv) ta~eta de credito mayor;
 - v) cuenta de cheques;
 - vi) cuenta de ahorros;
 - vii) edad de cincuenta anos o mas.

Si el aplicante no puede proveer respuestas afirmativas a dos de estos criterios, la compañía podra peticionar que aplicante surta un deposito antes de la conección de servicio.

- 3) Para consumidores de negocio, cada compañía tendra que someter a la Comision un plan de evaluación. En evaluar el plan de credito de la compañía, la Comision tomará en consideración si los riesgos que la compañía podra esperar encontrar en establecer criterio razonable de consumidores de negocio, si el criterio de puede determinar por estandartes objetivos en lugar de subjetivos y si la criteria no discrimína razonablemente contra alguna clase o grupo de consumidores comerciales.

Sección 735. APENDICE A Notificación de Discontinuación de Servicio

Importante! Lea esto inmediatamente!

Nombre de la Utilidad	Consumidor
Domicilio	Domicilio
Ciudad, Estado, Zona Posta	Nombre de Cuenta
Nombre de Telefono	

Su servicio de (Utilidad) será discontinuado en o despues de (fecha).

LA RAZON ES:

-Usted debe 5 en cobros vencidos.

Usted debe \$ por un Deposito De Servicio Telefónico.

Otra Razon (Especifique)

Para evitar discontinuacion de servicio de (Utilidad), usted tendra que pagar \$ ----antes de (fecha).

Si usted no puede pagar el aumento total ahora, usted podra obtener un plan de pago con (nombre de la Utilidad).

LLamenos al nombre de telefono para mas informacion.

(Nombre de la Utilidad) tiene empleados trabajando de. am. a - p.m. para contestar sus preguntas o oir sus quejas. Si usted no comprende por que debe este dinero, o si usted piensa que tiene que ver un error, llame a (Nombre de la Utilidad) a (numero de telefono), lo mas pronto posible. Si la persona con que usted habla no le puede ayudar, llame a la Division de Asuntos de; Consúmidor de la Comision de Comercio del Estado de Illinois a 312-793-2887. (Chicago) o 217-782-2024 (Springfield) i i Llame antes de que su servicio sea desconectado; i i.

Importante i Si sus servicio son desconectados, usted tendra que pagar \$ antes que su servicio de (Utilidad) sera prendido otra ves.

(Impresado en Papel Rojo),

Por el lado reverson (Impresado el Papel Rojo)

- a) Aumento de Depósitos-Ninguna compañía podrá peticionar un depósito de un aplicante o consumidor en exceso de cargos estimados por dos (2) meses de servicio residencial; y cuatro (4) meses por servicio de negocio. Los cargos estimados de consumidores serán basados en el promedio de cobros mensuales por los últimos seis (6) meses al consumidor. En el caso de un aplicante de servicio o un consumidor actual que no tenga seis (6) meses de servicio con la compañía, la compañía podrá usar el promedio de cobros por tal clase y tipo de servicio para determinar el total correcto para tal depósito. El depósito estimado de un aplicante podrá tomar en cuenta la historia de cobros pasados por servicio de otra compañía si el servicio fue proveído dentro del Estado de Illinois y dentro de seis (6) meses de aplicar. Las tarifas de la compañía proveerán los métodos por los cuales los depósitos serán calculados. El aumento del depósito será ajustado por la compañía para un consumidor consiguiente a la Sección 735.110. El aumento del depósito podrá ser ajustado a la petición del consumidor, aplicante o utilidad a cualquier momento que el carácter o uso del servicio materialmente cambie o cuando es claramente establecido que el carácter o grado de uso material cambiará en el futuro inmediato.
- b) Pago de Depósitos-Una utilidad podrá peticionar que un máximo de 113 del aumento del depósito requerido de cualquier consumidor sea pagado dentro de doce (12) días después de la fecha de la petición para el depósito. Un **aplicante podrá ser peticionado pagar no más de 113** del aumento del depósito antes del establecimiento de servicio. Cuando menos dos períodos de cobros serán permitidos por el balance del depósito. Un consumidor o aplicante podrá, a su propia opción, pagar el depósito antes de la fecha de vencimiento.
- c) Restitución de Depósitos
- 1) Depósitos más intereses serán automáticamente reembolsados después de haber sido detenidos por doce (12) meses, proviendo que:
 - A) el consumidor ha pagado cualquier cobro vencido por servicio de la misma compañía, B) su servicio no ha sido discontinuado por falta de pago,
 - C) el consumidor no ha pagado tarde cuatro (4) veces, o
 - D) la compañía no ha proveído evidencia que el servicio fue obtenido ilegalmente o sin pagar.
 - 2) Si la compañía no regresara el depósito de un consumidor después de doce (12) meses, la compañía proveerá al consumidor con razones por las que el depósito está detenido, si el consumidor así lo pide.
- d) Registros de Depósitos-La compañía mantendrá registros de depósitos junto con intereses, que colectivamente enseñarán todas las transacciones que pertenezcan al aplicante o el consumidor con un Recibo de Depósito por cualquier depósito recibido. El recibo enseñará el nombre, domicilio de servicio, número de serial, tipo de servicio, aumento de depósito, valuación de intereses en depósito, la fecha de cuando fue recibido, el nombre de la Compañía, y una declaración de condiciones bajo las cuales el depósito será reembolsado.
- e) Depósitos más intereses serán reembolsados cuando el servicio ha sido terminado por más de treinta (30) días, menos el aumento de cobros que no han sido pagados, si algunos, por ese servicio. Una transferencia de servicio de un local a otro dentro de la arca a la cual la compañía surta servicio será considerada terminación de servicio por la compañía si la clase de servicio es igual. Cuando un depósito, más intereses es aplicado a la liquidación de cobros no pagados, la compañía proveerá al consumidor con una declaración que enseñará el total de cobros no pagados o liquidados por el depósito más intereses y el balance sobresaliente debido al consumidor o a la compañía.
- f) Todo reembolso de depósitos será por cheque separado y no por crédito a la cuenta del consumidor (a) menos que el depósito sea utilizado para pagar el último cobro del consumidor. Cuando un depósito o una proporción del depósito es reembolsado, la compañía despachará una Notificación de Cancelación con el mismo número de serial como el del Recibo de Depósito y enseñará que proporción del depósito es reembolsado. Ningún reembolso por menos de un dólar (\$1.00) necesita ser despachado. Cuando un reembolso no podrá ser entregado, los registros serán mantenidos para enseñar los esfuerzos de la Compañía en localizar al aplicante o consumidor y el entrega de tal reembolso.

- f) Si la compañía fuera a encontrar que el aplicante de servicio ha fallado en pagar por servicio de teléfono de la misma clase proveída por cualquier compañía de teléfono, la compañía podrá rehusar proveer servicio al menos que el aplicante, a la opción de la compañía, pague cualquier cobro debido y/o surta un depósito conforme a la Sección 735.120.
- g) Si el aplicante es requerido a verificar crédito, la compañía proveerá servicio si el aplicante proporciona un pago adelantado por cargos aplicables en conectar servicio y cargos estimados por los primeros 30 días de servicio. Si la verificación de crédito no provee información de crédito satisfactorio el aplicante será informado de la razón(es), después de que la compañía rehuse proveer o continuar servicio hasta tal tiempo que el consumidor provee un depósito o una garantía, consiguiente a la Sección 735.120. La compañía podrá proveer estas razones en escrito si así es deseado por el aplicante.
- h) Cuando la compañía tomará aplicaciones por teléfono de terceros partidos o usuarios tal cuales no serán los consumidores M servicio y la compañía no verifica el tercer partido o aplicación M usuario con el consumidor, la compañía no tendrá derecho de coleccionar del consumidor renuncia cualquier responsabilidad de la petición de servicio dentro de 20 días de la fecha proveída, en todo caso, que los usuarios sean responsables por pago de cualquier mensaje de unidad o cargos de.

Sección 735.110 Consumidores Actuales

- a)
 - 1) Una compañía podrá requerir un depósito, consiguiente a la Sección 735.120 aquí dentro, de cualquier consumidor durante los primeros doce (12) meses que el consumidor; reciba servicio si el consumidor durante ese periodo paga cuatro veces retardado o tiene el servicio descontinuado por no pagar dos veces.
 - 2), Antes de peticionar un depósito del consumidor por razones de pago retardado, la compañía le aconsejará al consumidor sobre que podrá obtener Una Fecha Preferida de Pago, consiguiente a la Sección 735.90 de esta parte.
 - 3) Una compañía podrá requerir un depósito de cualquier consumidor después de los primeros (12) meses que el consumidor a recibido servicio si el consumidor ha tenido el servicio descontinuado dos veces en un periodo de doce (12) meses, o si la compañía provee evidencia que el consumidor uso una forma(s) ilegal(es) de obtener servicio sin pago. La compañía también podrá requerir un depósito de cualquier consumidor que no sea residencial después de los primeros doce (12) meses que el consumidor ha recibido servicio si el consumidor paga tarde cuando menos seis (6) veces durante cualquier periodo de doce (12) meses.
- b) La compañía que pida un depósito por cualquier razón estipulada en esta sección hará tal petición 45 días después del evento que dió causa a tal petición.
- c) Un consumidor actual que su servicio fue terminado por falta de pago llega a convertirse en un aplicante de servicio y será sujeto a las provisiones de Sección 735.100 (b), (c), y (e) aquí establecidas por el propósito de establecer servicio.
- d) Un consumidor que traspasa servicio de un local o domicilio a otro dentro del territorio de servicio de la Compañía será considerado ser un consumidor actual y no será sujeto a las reglas de aplicantes de servicio contenidas en la Sección 735.100 de esta parte. Sin embargo, la compañía todavía está obligada a proveer una lista completa de cargos consiguiente a Sección 735.100(b).

Sección 735.120 Depósitos

Condiciones bajo cual una compañía podrá requerir depósitos de aplicantes y consumidores actuales de servicio son especificados en Secciones 735.100 y 735.110 de esta parte, respectivamente.

- 2) Por fallo en pagar un cobro vencido debido a la compañía, incluyendo uno por la n-dsma clase de servicio surtido al aplicante o en el mismo o otro local, o donde el aplicante o consumidor voluntariamente tomo, en escrito, responsabilidad por cobros de otro apheante o consumidor.
 - 3) Por fallo en proveer a la compañía o representantes de la compañía, cuando hay necesidad, acceso a equipo de la compañía, despues que la compañía ha peticionado en escrito as; hacerlo.
 - 4) Por fallo en pagar en acuerdo a los terminos del. Arreglo de Pago Diferido.
 - 5) Cuando una compañía tiene razon en creer que el consumidor uso un recurso flegal para obtener servicio sin pagar y donde la compañía ha notificado al consumidor antes de la desconeción de; servicio.
 - 6) Por violar o no cumplir con una orden de la Comisión.
 - 7) Por violar o no cumplir con cualquier regla o regulación de la compañía dentro de archivos de la Cornisión por cual violación o falta de cumplimiento con la compañía es autorizada por tarifa rehusos de servicio.
 - 8) Por violar o no cumplir con **ordenanza municipal y/o otras leyes concernientes** al servicio de telefono.
 - 9) Sin notificación en el evento que el uso del, consumidor de equipo adversamente afecte el servicio de la Compañía a otros.
- b) Lo siguiente no será suficiente para constituir causa para discontinuar o rehusar servicio:
- 1) Fallo en pagar cobros vencido M consumidor previo de las premisas que seran servidas, al menos que el aplicante de servicio voluntariamente firmo un acuerdo estipulando que tomara responsabWdad por el consumidor previo, o que el previo consumidor es actualmente un miembro de la misma casa del aplicante.
 - 2) Fallo en pagar cargos por anunciar en el directorio.
 - 3) Fallo en pagar cobros vencidos por una clase de servicio diferente (residencial o de negocio).
 - 4) Fallo en pagar cargos por equipo de terininal o otro equipo telefonico adquirido de la compañía, o un subsidiario.
- c) 1) La compañía podra discontinuar servicio a un consumidor solo despues de haber enviado o entregado por medio de notificación escrita de discontinuación, substancia].mente en forma de Apendice A. Servicio no será discontinuado cuando menos cinco (5) dias despues de haber sido entregado despues de esta notificación. (Si enviado ocho (8) dias despues del matasellos en la notificación). Notificación de Desconeción será entregado separado de cualquier otra materia escrita o cobro.
- 2) Notificación de discontinuación no será enviada antes del tercer dia de negocio siguiendo la fecha de vencimiento la cual aparece en el cobro.
- d) Tal notificación se mantendía en efecto 20 dias despues de la fecha de discontinuación cual aparece en la notificación. La compañía no descontinuará servicio despues de un periodo de veinte (20) dias hasta cuando menos cinco (5) dias despues de entregar una notificación escrita nueva de discontinuación (si enviada 8 dias despues del mastellos en la notificación).
- e) En adición a la notificación escrita, la compañía hará el intento de aconsejar al consumidor cuando el servicio esta programado para discontinuación. La compañía no entregará mas de dos (2) notificaciones consecutivas por discontinuación por un cobro vencido sin tener que envolverse en la actividad de coleccion con el consumidor,

- 9) A la opción de la compañía, un depósito más intereses podrán ser reembolsados, totalmente o en parte, en cualquier tiempo antes de; que es descrito aquí dentro.

h)

- 1) El interés será pagado en todo depósito de acuerdo con la utilidad. La valuación de interés será igual que la valuación que ha existido para el certificado de la tesorería de los Estados Unidos en tal punto de tiempo cuando la comisión hace la determinación de la valuación de interés. La valuación de interés será redondeada al porcentaje más cercano a un promedio de un (1) por ciento. En diciembre de cada año la Comisión anunciará la valuación de interés que será pagado en todo depósito durante todo o parte del año entrante.
- 2) A la petición del consumidor, la compañía computará el interés acumulado sobre el depósito y pagará tal cantidad al consumidor. La compañía no tiene que hacer tal pago más que una vez en un período de doce (12) meses después de recibir el depósito.

- 1) Garantía en lugar de depósito-En lugar de un depósito requerido en estas reglas, una compañía podrá aceptar una garantía escrita de un partido responsable como seguridad para una cuenta de servicio residencial. Un consumidor actual de la misma compañía con siquiera doce (12) meses cualifica como un partido responsable.
- 2) La forma de cada garantía de la compañía tendrá que ser archivada y aprobada por la Comisión de Comercio de Illinois. Una garantía será aprobada en acuerdo con esta regla si es conforme a las reglas siguientes.

A) tal será por escrito.

B)

- i) Estipulará los términos de la garantía (incluyendo la cantidad máxima de la garantía) y que la compañía no mantendrá al garante responsable por sumas en exceso de esa cantidad.
- ii) Esta garantía se mantendrá en fuerza completa y en efecto hasta treinta (30) días después de que la compañía reciba una cancelación de tal acuerdo de parte del garante. Sin embargo, la compañía no será obligada a remover al garante su obligación si hay causa para creer que el consumidor ha usado un recurso(s) ilegal(es) para obtener servicio sin pago y ha notificado a el consumidor.

C) La cantidad máxima garantizada no podrá exceder la cantidad del depósito que pudo haber sido cargado al aplicante o el constituyente.

D) El garante será removido de su responsabilidad cuando el consumidor ha conformado a la criterio designada en la Sección 735.120 (c).

- j) Una compañía estafa en acuerdo de aceptar un bono de seguridad (Surety Bond) en lugar de un pago al contado, proveído que tal bono de seguridad ha sido despachado de una compañía de aseguranza que ha recibido un certificado de autoridad del Departamento de Aseguranza para conducir negocio en Illinois.

Sección 735.130 Discontinuación o Reuso De Servicio a) La compañía podrá discontinuar o rehusar dar servicio por cualquiera de las siguientes razones:

- 1) Por fallo en hacer o en aumentar un depósito consiguiente a las Secciones 735.100, 735.110, y 735.120 aquí adentro.

d) Servicio de Restauracion

En el evento que el servicio es discontinuado dentro de diez (10) dias antes de la certificación de enfermedad por o para un residente cualificado, el servicio será restaurado a tal residencia si certificación propia es despues hecha en acuerdo con provisiones precedentes. e) Aviso

Aviso de discontinuación de servicio enviado a consumidores residenciales tendra que incluir una notificación substancialmente en la forma M Apendice B aqui dentro.

Sección 735.150 Pago Por Servicio

- a) Pago será hecho para la fecha de vencimiento cual aparece en el cobro mensual y será por cheque, letra de cambio o otro instrumento negociable denomindo en dolares de los Estados Unidos y aceptable a la compañía o en moneda de corriente de los Estados Unidos.
- b) Si durante un periodo de doce (12) meses un consumidor remite un cheque, letra de cambio o otra forma de pago que no es honorable, la compañía podra rehusar aceptar cualquier otro cheque y poner al consumidor en un plan de pago en "efectivo", la compañía podra rehusar cualquier pago que no sea moneda corriente de los Estados Unidos, cheques certificados M Servicio Postal de Los Estados Unidos o una forma de pago denominado en dolares de los Estados Unidos y garantizado por o despachado por un partido cual es aceptable por la compañía. La compañía debera avisar al consumidor, en escrito, de restricciones y de las varias opciones adqueribles por pagar "al contado".
- c) Recibimiento de un una forma de pago negociable substancialmente deshonado en respuesta a una notificación de discontinuación no constituará pago de la cuenta del consumidor y ninguna utilidad será requerida despachar notificación antes de discontinuar servicio. De cualquier modo, tres (3) dias negociantes de bancos tendran que ser permitidos para recatar tal forma de pago.
- d) - La compañía podra asesorar un cobro por cheques sin fondo en acuerdo con tarifas aprovadas por la Comisión.

Sección 735.160 Cobros Vencidos a)

Fecha de Vencimiento

La fecha de vencimiento en el cobro mensual no será menos de veintiun (21) dias - despues de la fecha en el matasellos en el cobro, si enviada, o de la fecha de despacho como aparece en el cobro, si entregada por otras formas. b) Pagos a las oficinas de la Compañía o Agentes Autorizados

Pago hecho en persona a la oficina de la compañía o un agente autorizado será considerado recibido en la fecha que el pago es hecho. c) Pagos Nocturnos de Depositarios

Pagos hechos en el depositario nocturno serán considerados recibidos en el siguiente dia completo de negocio. d) Pagos de Cargos Tardes

La compañía podra asesorar un pago de cargo tarde en acuerdo con tarifas aprovadas por la Comision contra la cantidad que es considerada vencida bajo esta regla,

- f)
- 1) Servicio no será discontinuado por un cobro vencido después de las 12 de la tarde en un día antes o en cualquier Sábado, Domingo, o día festivo legal cual es reconocido por el Estado de Illinois o cualquier día cuando las oficinas no estén abiertas, para hacer negocio. Servicio podrá ser discontinuado solo entre las horas de 8 am. y 2 pm., al menos que la compañía este preparada a restablecer servicio dentro de tres (3) horas después de recibir pago, al cobro normal de restauración, si hay alguno.
 - 2) La compañía -lendra personal huta las 5 pm. de los días de negocio autorizados para reconectar servicio si las condiciones han sido corejidas y cualquier cobro de restaruacion especificados por las tarifas de la compañía son pagadas.
- g) Servicio no será discontinuado y será restaurado donde un consumidor actual, cual debe a la compañía, entra a un arreglo de pago consiguiente a la Sección 735.80 de esta parte y cumple con terminos de esto.
- h) Servicio no será discontinuado y será restaurado si discontinuado, por cualquier razon que sea la base del disputo o de una queja mientras ese disputo o queja consiguiente a Sección 735.190 y/o 735.200 aqui dentro es pendiente y tal reglas son cutimplidas.
- i) Servicio no será discontinuado por un aumento debido a **la** compañía que no ha sido incluido en una notificación de discontinuación.
- j) Nada en esta sección será construida para prevención imediata de discontinuación de servicio sin notificación o rehuso de servicio por razones de seguridad o salud del publico.

Sección 735.140 Provision De Enfermedad a)

Certificado de Enfermedad

- 1) Una compañía de teléfono pospondrá discontinuación de servicio telefonico a un consumidor residencia; por (30) días de la fecha-de certificación por parte de un medico licenciado estipulando que la discontinuación de servicio causaría agravación para una emergencia medica que esta en existencia o creará una emergencia medica para el consurridor o residente permanente en la casa del consumidor.
- 2) Certificación inicial prohibirá discontinuación de servicio por treinta (30) días. Certificación podra ser renovado por el consumidor por un periodo adicional de treinta (30) dias proveyendo otro certificado a la utilidad. Fallo en as; renovar el certificado, dará derecho a la utilidad de iniciar procedimientos.
- 3) Certificación iniciada por el medico certificado podra ser por telefono si certificación escrita es enviada dentro de cinco (5) dias.

b) Contenido del Certificado

Este certificado de emergencía medica tendra que ser en escrito en papeleria que claramente estipule el nombre del doctor, la hospital, o clinica medica. El certificado tendra que claramente enseñará el nombre de la persona cual su enfermedad será empeorará, la naturaleza de emergencia medica, y el nombre, titulo y firma del medico licenciado certificando la emergencia medica. c) Arreglo de Pagos

Dentro de los primeros treinta (30) días el consumidor tendra que entrar en un Arreglo de Pago Diferido por el retiro del pago no pagado de la cuenta y mantener la cuenta activa pagada durante el periodo que el balance no pagado será retirado.

- h) Directorios de Asistencia o operadoras de intercepción tendran acceso a todo numero de telefono (con excepción de telefonos publicos y numeros de telefono cual no han sido publicados a la petición M consumidor) en el area por cual son responsables por surtir servicio de Directorios de Asistencia.
- i) En el evento de un error en alistar el numero de cualquier consumidor, la compañía será responsable de interceptar toda llamada a tal numero por cuando menos 120 dias, proveindo que el equipo que existe de **la oficina central permite** y el numero no esta en servicio. En el evento de que un error o omisión ocurra en alistar el nombre de un consumidor, tal nombre correcto del consumidor y su numero de telefono estaran en los archivos del Directorio de Asistencia o de operadoras de interceptar y el numero correcto será surtido al partido que hable a ese numero, sea por petición o intercepción.
- j) En cualquier tiempo que el numero de teléfono del consumidor sea cambiado despues que el directorio es publicado, la compañía interceptará toda llamada al numero anterior por cuando menos 120 dias y le dará al partido que llame el nuevo proveindo que el equipo que existe de la oficina central as; lo permita y el consumidor as; lo desea.
- k) 1) Cuando adiciones o cambios en planta, records o operaciones hagan un cambio grande de numeros necesario, notificación será dada no menos de 90 dias a consumidores cuales seran afectuados.
 - 2) Si el cambio afecta 10 por ciento (10 percent) o mas de los consumidores en el intercambio y el cambio no es coincidente con el despacho del nuevo directorio, la Division de Asuntos de Consumidor y la Seccion Telefonica de Ingenieria será consultada para averiguar si un directorio especial o otras acciones apropiadas seran requeridas. En hacer tal decisión el personal de la Comision tomará en consideración el tafnano del intercambio, los beneficios de costo que seran adqueribles, y cualquier otras circunstancias especiales dentro de su conocin-dento.
- l) Si una compañía cobra por Asistencia del Directorio (informacion) la compañía, por petición, surtira directorios para hasta cinco otros intercambios en el mismo codigo de area para cada linea mayor cual provee servicio al consumidor, sin ningun cargo adicional al consumidor. Directorios adicionales seran hechos adqueribles por la compañía a un cargo designado en las tarifas de la Compañia cual han sido aprobadas por la Comisión.
- m) Numeros de telefono no seran cambiados para penalizar al consumidor o para reembolsar pago por cargos de anunciarse en el directorio. Cambios podran ser hechos si es por razones de ingenieria o tecnicas.

Sección 735.190 Procedimiento de Dispute

- a) La compañía asignará a una o mas de su personal en cada una de sus oficinas donde hace transacciones de negocio con el publico con la responsabilidad de oír en persona cualquier queja por un aplicante, consumidor o un usuario. Tal personal tendra que considerar las alegaciones del demandador y dará explicación sobre la cuenta y las aserciones de la compañía en conexión con aquello. Tal personal tendra la autorización de actuar en favor de la compañía en resolver la queja y estaran provechosos en toda hora de negocio par la responsabilidad aqui dentro descrita.
- b) Si la compañía no mantiene una oficina donde hace transacciones de negocio en el intercambio/comunidad donde el demandador recíde y/o recibe servicio, la compañía se vera con el consumidor en un local mutuamente aceptable en una comunidad donde se encuentra escasez de tal oficina de negocio. La compañía le dará notificación al consumidor de su buena voluntad de encontrarse y de hacer un intercambio para resolver la disputa.

Sección 735.170 Cargo de Servicio Restaurado

- a) Cuando servicio ha sido discontinuado consiguiente a Sección 735.130, alguien dentro de la compañía podrá cobrar y coleccionar el cobro de restauración, si hay alguna, efectuados por estas reglas, regulaciones o terminos y condiciones de servicio que estan en los archivos de la Comision. Tales reglas, como archivadas, proveem para abandonar automaticamente el primer cobro de restauración de cada año de; calendario.
- b) Cuando el servicio **ha sido discontinuado por falta** de pago y pago no ha sido recibido o arreglos satisfactorios de pagar no ha sido hechos por un periodo de diez (10) dias del calendario la compañía podrá considerar el servicio terminado y el equipo cual es propiedad de la compañía podrá ser removido. Reconecion podrá ser considerada como una nueva instalación como es provgido en las tarifas de la compañía.

Sección 735.180 Directorios

- a)
 - 1) Directorios primarios de teléfono de todo intercambio seran corregidos, empresados y distribuidos a consumidores cuando menos una vez cada año. Cada directorio te,ndm alistado el nombre, domicilio y numero de telefono de todo consumidor, con exepción de telefonos publicos. A la petición del consumidor esa parta de la lista o una porción de esa lista, podran ser omitidas. Una compañía podrá cobrar por alistar nombres adicionales por cada estación central en lineas separadas del directorio.
 - 2) Por el proposito de consolidar directorios, varación en el orario del editor, coordinación con un cambio grande de numeros de telefono, o otra buena y suficiente razón, publicación podrá ser detenida por treinta (30) dias en notificación escrita a la Comision. En adición a tal detenimiento en publicacion, sesenta (60) dias adicionales seran permitidos por la Comision con notificación por letra del orario de las fechas de publicación y razon por detenimiento adicional. En decidiendo si donar el detenimiento, la comisibri considerará, con otras cosas, imposibilidad y in, tercambios de consolidación.
- b) Un consumidor de negocio podrá ser requerido proveer evidencia que el nombre contenido en una lista actual o propuesta es el nombre bajo cual el consumidor esta haciendo negocio.
- c) Cada compañía alistará a sus consumidores en el Directorio de Asistencia en tal forma para hacer posible que las operadoras de Asistencia del Directorio proveen los numeros telefonicos peticionados (a llamadas de emergencia, tal como de la policia, y departamentos de fuego, apareceran obviamente en la parte de enfrente de las paginas del directorio.
- d) Cuando distribuidos, una copia de cada directorio sera entregada a cada consumidor cual reciba servicio de ese directorio. Y dos copias de cada directorio seran entregadas a la Comision.
- e) El nombre de la compañía, la área incluida en el directorio y el mes y año de distribución aparecera en la pasta. Información perteneciendo a llamadas de emergencia, como de la policia, y departamento de fuego, aparecerán obviamente en la parte de enfrente de las páginas del directorio.
- f) Cada directorio proveerá espacio en un local prominante donde claramente se podrá ver, en letra escrita en maquina, explicación del proceso del despute y la queja del consumidor cuales son puestos en efecto en las Seccións 735.190 y 735.200 de esta parte, junto con los numeros de telefono y domicilios de las oficinas en Chicago y Springfield de la Comision de Asuntos del Consumidor.
- g) El directorio tendra instrucciones sobre el ejercicio de llamadas locales y de larga distancia, llamadas para reparación y de información de servicios y la colocación de las oficinas publicas de la Compañía como será apropiado a el area de servicio del directorio.

- d) Servicio no será discontinuado por ninguna razón cual es el sujeto de la queja durante la duración de cualquier procedimiento (formal/informal) ante la Comisión consiguiente a las provisiones de esta Regla en cuanto que el consumidor cumpla con las provisiones de Sección 735.190 (d).

Sección 735.210 Notificación Pública De Las Reglas De La Comisión

La compañía anunciará por carteles en un lugar público y conspicuo en cada una de las oficinas donde hace transacciones de negocio con una notificación pública no menos de siete pulgadas (7") por diez pulgadas (10") en medida, impresas en negro sobre fondo blanco, substancialmente en la forma enseñada en el Apéndice C adjunto.

Sección 735.220 Segundo Idioma

Donde se demuestra la necesidad de notificaciones en un segundo idioma en el área de servicio de cualquier utilidad, como determinado por la Comisión, basado en las figuras del censo, el área de la comunidad envuelta, quejas y peticiones por el consumidor, para tal notificación, como explicada en Apéndice A y B aquí dentro será enviada a los consumidores localizados dentro de la área con el contenido del siguiente mensaje en el idioma apropiado: **Importante** - Esta notificación afecta sus derechos y obligaciones y deberá ser traducida inmediatamente. Si usted no puede encontrar una persona que se lo traduzca, deberá llamar a la compañía de teléfonos **inmediatamente**.

Sección 735.230 Libreta De Información Del Consumidor

Una libreta de información del consumidor con el contenido de las tarifas de crédito de la utilidad y de colección será proveído a todo aplicante de servicio y será adquerible en toda oficina de negocio por cada utilidad a todo consumidor dentro de 90 días de esta parte.

- c) Al personal que esta en contacto con el consumidor, aplicante o usuario, cual busca resolución bajo las provisiones de estas regla, seran dirigidos por la compañía instruir al consumidor de su derecho de tener el problema considerado y actuado sobre por el personal supervisorlo de la compañía cuando alguna disputa no se puede resolver. Ademas, la compañía dirigira tal personal supervisorio que debera informar al aplicante, demandador o usuario que no llega en acuerdo con la decisión de tal personal supervisorio, de su derecho de tener tal problema revisado por la Comision y le surtira el numero de telefono haci como el domicilio de la Division de Asuntos del Consumidor y de la Comision de Comercio del Estado de Illinois.
- d)
 - 1) Cuando la compañía disputa un cobro en particular, la compañía no descontinuar servicio por falta de pago en cuanto el consumidor:
 - A) paga la porcion del cobro cual no esta bajo disputa; y B) paga todo cobro periodico para la fecha de vencimiento; y C) entra ha discusiones con la compañía para arreglar esa disputa con el despacho.
 - 2) Ningun cobro por pagar tarde sera cobrado en ningun cobro disputado pagado dentro de catorce (14) dias de la resolución del disputa si la queja fue archivada antes de que el cobro se vencio.

Sección 735.200 Procedimiento de Queja de la Comision

- a)
 - 1) Antes de que la comisión permita la anotación de una queja formal por un aplicante, consumidor, usuario o compañía, una queja informal tendra que ser archivada con la Division de Asuntos del Consumidor de la Comision.
 - 2) La Queja Informal:
 - A) Debera ser en escrito pero podra ser iniciada por telefono o en persona en las oficinas de la Comision; y
 - B) proveera la siguiente información a la Comision:
 - i) el nombre, domicilio y el numero de telefono del aplicante, consumidor o usuario.
 - ii) el nombre de la compañía envuelta.
 - iii) en una forma clara y concisa la naturaleza de la queja. iv) el relieve especifico peticionado.
- b) En el recibimiento de la queja informal, la Division de Asuntos del Consumidor:
 - 1) Notificará al partido al cual la demanda es dirigida que una queja ha sido anotada contra el; el partido cual la queja esta de contra de, tendra que responder a la Division de Asuntos del Consumidor dentro de catorce (14) dias; y
 - 2) revisar y investigar la queja;
 - 3) aconsejar a los partidos de los resultados de la investigación dentro de un tiempo razonable no excedente de catorce (14) dias siguiendo el recibimiento de una respuesta completa del partido cual la queja fue contra de. Por acuerdo de los partidos y la Division de Asuntos del Consumidor, estas limitaciones podra ser extendidas.
- c) Si la Division de Asuntos del Consumidor no puede resolver la queja a la satisfacción de los partidos o si el consumidor cual la queja es en contra de falla de responder a la Division de Asuntos del Consumidor, cualquier partido puede anotar una queja formal en acuerdo con las Reglas de Practica de la Comision, 83 Codigo Administrative 200 Estado de Winois (Orden General 154).

Sección 735. APENDICE B Requerimientos para evitar la discontinuación de servicio el evento de una de enfermedad

! Si discontinuación de servicio es causa para agravar o crear un problema médico de emergencia para un residente o una familia, nosotros no discontinuaremos su servicio i

Que Debe Usted Hacer:

Usted tendrá que ponerse en contacto con un médico o el tribunal local de salud. Tendrán que llamar a (nombre de la utilidad) al (teléfono) inmediatamente. También tendrán que mandar confirmación escrita, firmada por un médico y la compañía dentro de 5 días conteniendo esta información.

Nombre de la persona. Una declaración que la persona es un residente de; local bajo pregunta; el nombre, domicilio del negocio, y número de teléfono del médico que ha dado certificación; naturaleza de la enfermedad; el período de tiempo durante que la discontinuación de servicio telefónico de la utilidad será causa para agravar la enfermedad.

? Por Cuanto Tiempo Es El Certificado Valido;

El certificado es válido por un mes. Pero podrá ser renovado por un mes más si el médico escribe a la compañía otra vez. Si el certificado no es renovado, su servicio de teléfono podrá ser desconectado después de el primer mes.

Para Mas Información llame a (nombre de utilidad) a (número de teléfono) o llame:

Division De Asuntos Del Consumidor
La Comisión De Comercio De Illinois
217-782-2024 (Springfield)

o

312-793-2887 (Chicago)

Sección 735. APENDICE C El A~ de Publico Conferencia a Disponibilidad de esta Parte

NOTIFICACION PUBLICA

Procedimientos Gobernando El Establecimiento De Credito, Cobros,

Depositos, Terminacion De Servicio Y El Despacho De

Directorios Telefonicos

De La Comision De Comercio'

83 Codigo Administrativo 735 Estado de Minois
(Orden General 218)

Las reglas y regulaciones de la Comision de Comercio de Minois y descripción de procedimientos gobernando el establecimiento de credito, cobros depositos, terminación de servicio y la distribución de directorios telefonicos de la Sección 735 Codigo Administrativo 735 Estado de Minois (Orden General 218), estan en los archivos de esta oficina y abiertos para inspección publica.

Copias de la 83 Codigo Administrativo 735 Estado de Illinois (Orden General 2118) en Español tambien estan disponibles para inspección.

Cualquier empleado podra dirigirlo al lugar donde usted podra inspeccionar una copia de la Reglas de la Comision y lo dirigira al personal asignado proveer informacion sobre.

Copias de la 83 Codigo Administrativo 735 Estado de Minois (Orden General 218) podra tambien ser revisada y/o obtenidos en las oficinas de la Comision 160 N. LaSalle Street, Chicago, Illinois, o 527 E. Capital Ave., Springfield, Illinois.